

徵信/授信人員

重點摘要

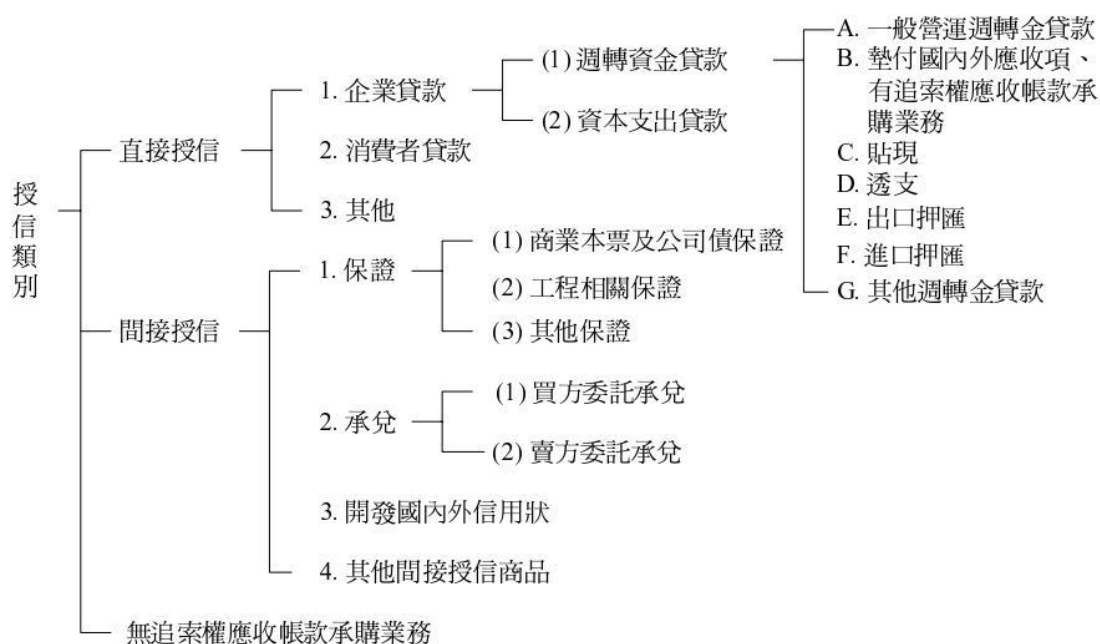
- ◆ 廣義的徵信業務可分為婚姻徵信、工商徵信、債務徵信等3大類。
- ◆ 金融保險業之徵信、授信人員進用資格為大學以上財務金融、商學與管理、風險管理相關科系畢業，且考取銀行內部控制或授信人員專業證照。
- ◆ 徵信工作的經驗累積有助於準確判斷，資深人員往往為公司所倚重，有心投入者應有中長期的規劃眼光。
- ◆ 金融機構徵信及授信人員的人力需求會隨著景氣好壞而改變，經濟衰退通常會使得信用額度的需求下降，借款及投資減少，進而影響徵信及授信人員的業務；景氣好的時候，各行各業都需要資金擴廠或加碼投資，企業金融授信部門比較忙碌。

職業特性

徵信工作源自歐美社會的私家偵探，由於國內法令限制民間不得成立偵探社，但相關需求仍在，便出現所謂的徵信社。徵信業者表示，徵信工作主要在於滿足委託人對於資訊收集及確認事實等方面的需求，可視為一種性質特殊的顧問。廣義的徵信業務主要可分為3大類：一、婚姻徵信，也就是外遇調查；二、工商徵信，包括授信、智慧財產權侵權行為、競業條款¹之違反、商業間諜等方面的調查；三、債務徵信，先確認受託案件屬合法債務後，再進行債務人徵信及債務協調。在徵信業者的認知中，授信業務包含在工商徵信的範圍內，但徵信業者與金融機構不同，並無特設授信部門。授信與徵信的主要差別在於：徵信工作只需要依據委託人的主觀臆測就開始進行調查，原則上可以從無證據、無明顯目標的工作開始；授信工作必須由委託人提供明確目標、目的及相關證據，才能展開調查、鑑價與評估等。

除了徵信業者之外，民間金融往來頻繁，無論是個人或企業，與銀行間的借貸行為相當常見，因此在金融機構也需要專責開發相關業務以及審核把關的人員。授信是指銀行對於顧客授與信用，並負擔風險的業務。銀行授與信用的型態主要有2種，一種是銀行以其自有的資金貸與需要者，以賺取利息的直接授信，如放款、透支、應收帳款收買及貼現等；另一種是銀行利用其特有的信用創造功能所辦理的保證、承兌及簽發信用狀等間接授信。簡單說，金融機構授信人員就是放貸的業務員，負責開發向銀行借錢的客戶，從事客戶借貸額度衡量、擔保需求衡量、利率洽談等業務；徵信人員的工作則是針對授信人員提供的客戶資料進行信用調查，評估額度可行與否²。

「中華民國銀行公會會員授信準則」之銀行授信業務規範³



保險業的徵信範圍有企業放款、個人放款，企業放款又分為短期放款、中長期放款，前者徵信項目包含企業之組織沿革、企業及其主要負責人一般信譽（含票信及債信紀錄）、企業之設備規模概況、業務概況（附產銷量值表）、存款及放款往來情形、保證人一般信譽（含票信及債信紀錄）、財務狀況、產業概況等；後者徵信項目除前述8項外，尚包含行業展望、營運計畫與（分期）償還能力分

析。個人放款徵信項目則包含：一、針對個人資料表所填經營事業、土地、建物欄內容，逐項與其有關資料核對，並查明放款戶財產設定他項權利及租賃情形；二、查明放款戶及保證人於其他金融機構放款（含保證）情形、餘額及有無不良紀錄；三、個人年度收入資料酌予匡計；四、依據放款戶借款用途，匡計資金實際需求及評估償還能力。後續針對徵信結果進行追蹤、撰寫徵信報告，放款後會再就貸放案件辦理覆審及追蹤考核作業；一般放款覆審通常以實地調查與書面審核方式為之，採定期或不定期方式進行，放款案件經辦理覆審後，即列入覆審紀錄簿，並定期編製覆審報告⁴。

徵信社新進人員多需由資深人員傳授各類業務處理流程及後續發展、客戶溝通技巧（話術）、各類專業工具（攝/錄影器材、監聽設備、針孔設備等）使用技巧、對案件的診斷技巧等；新人和資深人員的工作內容基本上沒有分別，但在實務上新人除了從跟監技巧開始磨練起，不太可能有獨立處理案件的能力。

在金融機構中，新進徵信人員需對客戶資料建檔，而資深人員則偏重徵信資料之判斷與分析；新進與具有經驗之授信人員工作內容大致相同，其差異僅在於新進人員之人脈資源不足、客戶較少、在放款條件/擔保品判斷準則上較資深者缺乏經驗。在工作中，徵信、授信人員一般使用銀行自行開發或委外開發的企業決策支援系統，進行客戶資料建檔、聯合徵信、票信查詢及分析判斷等工作。

工作條件

金融保險業的徵信、授信人員通常在金融機構專屬服務櫃檯工作，環境清潔、照明充足，但業務量多的時候，工作氣氛非常緊張忙碌。由於工作屬性的關係，需外出至客戶的辦公場所、居住地、工廠進行現場勘查，以確保擔保品狀況。一般來說，每週正常工作時數為40個小時，加班視案件狀況而定，大部分工作時間在辦公室進行客戶資料建檔、檢視客戶財務資料等。

徵信社的調查員必須完全配合委託人對個案的需求，無固定上下班時間，幾

乎是全年無休待命；如需24小時跟監蒐證，公司會安排多人輪值。由於許多調查都需要全程跟監，有一定程度的敏感性及風險，調查員必須隱蔽於不易被人察覺之處，任何場所皆有可能。在跟監過程中可能會有各種傷害發生，不過多數來自於本身的疏失，此外在調查過程中不慎得罪各方利益相關者也可能為自己帶來意想不到的風險。

目前就業情況

依據勞動部統計資料顯示⁵，民國108年7月受僱之信用及貸款人員17,666人，主要集中在銀行業約11,887人，占67.29%。

信用及貸款人員受僱人數—按主要行業分

行業別	108年7月	
	人數	百分比
總計	17,666	100.00
服務業	17,666	100.00
金融及保險業	17,648	99.90
銀行業	11,887	67.29
農會及漁會信用部	953	5.39
其他金融服務業	4,379	24.79
人身保險業	232	1.31

資料來源：勞動部「職類別薪資調查報告」。

附註：1.僅列示主要行業，故有細項加總與總計不符現象。

2.信用及貸款人員包括金融保險業的徵信/授信人員（不含徵信社之調查人員）。

依據金融機關的資深徵/授信人員表示，目前大部分銀行會要求大專以上學歷，授信人員男女比例約 5：5；徵信人員則因一般女性較不喜歡外勤性質的工作，而以男性占絕大多數，男女比例約 8：2。

徵信社的調查員年齡分布主要是在 20～50 歲之間，不過也有少數 60 歲以上的資深調查員，專門處理老年人的委託案件。以往調查員以男性居多，近年女性的委託案件日增，為便於案件調查及隱密情事之溝通，女性從業人員的需求不斷增加（甚至出現純女性調查員的徵信社），男女比例已近 6：4。

訓練資格及升遷

金融保險業的徵信及授信人員通常需大專以上財務金融、商學與管理、風險管理相關科系畢業，且考取銀行內部控制或授信人員專業證照等；由於金融機構授信對象涵蓋各個產業，因此對科技、食品、紡織、機電、化工等產業有所了解者，亦會有被僱用機會。

為提升徵信與授信從業人員專業水準，公會、金融智庫等均提供證照以證明其經驗及專業程度，如金融研訓院舉辦之初階、進階授信人員專業能力測驗，考試科目為授信法規、授信實務，2 科均達 70 分以上者為及格，由金融研訓院發給證書。報考初階授信人員並無學經歷限制，凡從事授信相關業務、對授信實務或理論有興趣者，均可報名參加；報考進階授信人員者則必須先通過初階授信人員的測驗或從事授信業務相關工作 2 年以上。另外，96 年中華工商經濟徵信協會與臺北市、臺中市、高雄市徵信商業同業公會共同舉辦第一屆「工商經濟徵信專業分析師證照」考試⁶，命題範圍包括工商、經濟、法律常識、保防及婚姻外遇調查等 5 大類；由於徵信工作帶有神秘色彩，且從業人員素質良莠不齊，導致社會大眾對徵信業的觀感普遍不佳，因此該項考試在報名文件中特別要求出具良民證⁷，以表徵信業界自清、自律之決心。

一般金融機構之新進人員通常都有職前訓練，包含公司產品內容、徵/授信條款、政府相關法令、客戶服務等課程；在職訓練課程方面，則有徵/授信技巧、鑑價課程、相關政府法令等。

升遷方面，會考量考績、考勤、徵信技巧、政府相關法令、公司規定、承作速度及正確率等條件，一般升遷路徑為助理→專員（1~2 年）→資深專員（3~5 年）→襄理（3~5 年）→副理（3~5 年）→經理（5 年以上）→協理（10 年以上）。

徵信社在僱用調查員時原則上未設定任何條件，具備警、憲、法務及檢調相關工作經驗者是首選，工作中所需職能可以入行之後才開始訓練，師徒制的技術

傳承是主要在職訓練方式；而以工商調查為主的中華徵信所等業者，則會依業務需要自行設計財務、法律等訓練課程。徵信社依其內部訂定之績效指標及資歷安排升遷，途徑為初級調查員→高級調查員→資深調查員→經理→組長。

薪資收入

根據勞動部統計資料⁴顯示，民國 108 年 7 月受僱之信用及貸款人員平均薪資 62,225 元，其中經常性薪資 54,099 元、非經常性薪資 8,126 元。

信用及貸款人員受僱薪資—按主要行業分

行業別	108 年 7 月				單位：元、%	
	總薪資		經常性薪資		非經常性薪資	
	(1)=(2)+(3)	結構比 (1)/(1)	(2)	結構比 (2)/(1)	(3)	結構比 (3)/(1)
總平均	62,225	100.00	54,099	86.94	8,126	13.06
服務業	62,225	100.00	54,099	86.94	8,126	13.06
金融及保險業	62,233	100.00	54,101	86.93	8,132	13.07
銀行業	67,769	100.00	56,692	83.65	11,077	16.35
農會及漁會信用部	54,959	100.00	49,784	90.58	5,175	9.42
其他金融服務業	48,195	100.00	48,081	99.76	114	0.24
人身保險業	67,002	100.00	64,424	96.15	2,578	3.85

資料來源：勞動部「職類別薪資調查報告」。

附註：信用及貸款人員包括金融保險業的徵信/授信人員（不含徵信社之調查人員）。

前景與展望

在金融機構方面，目前授信業務流程已邁入 e 化，許多銀行都自行開發授信系統或連結外部授信資料庫（如聯合徵信中心），讓授信人員除實地探訪外，也能透過資料庫取得授信戶的完整信用評等資料，有助於即時正確決策，達到風險控管的目的。

每家銀行的借貸放款業務皆需徵信人員把關，且個人戶與企業戶之屬性差異甚大，面對各種客戶的徵信調查、財務分析、報告撰寫都有其挑戰，稍有不慎將造成銀行的放款風險，因此金融徵信工作不僅需要財金專業背景及相關證照，工

作經驗的累積有助於準確判斷；徵信人員不能求快、求效率，而是細水長流、耐心深耕，資深人員往往為公司所倚重，有心投入者應有中長期規劃的眼光。

金融機構徵信及授信人員的人力需求會隨著景氣好壞而改變，經濟衰退通常會使得信用額度的需求下降，借款及投資減少，進而影響徵信及授信人員的業務；景氣好的時候，各行各業都需要資金擴廠或加碼投資，企業金融授信部門比較忙碌。目前金融及保險業名列熱門產業，吸引大學畢業生爭相投入金融相關證照考試，以爭取入行門票；近年國內中小企業積極進入中國市場搶占內需消費商機，業內人士期待金融監管單位能適度鬆綁相關規範，以因應市場競爭與產業發展的資金需求，加上國際景氣逐步復甦等利多優勢，勢必引發消費金融相關個人放款、企業信貸的業務，對中長期金融專業徵/授信人力需求或將有所帶動。

徵信社的調查員基本上不受年齡、學經歷、專業背景的限制，然而在長期社會觀感不佳的影響之下，往往不得求職者青睞。據資深調查員表示，企業或個人難免有不願曝光的難題必須求助於徵信社，私人性的委託調查業務需求一直存在，社會對此職業的需求是長期穩定的；不過優秀調查員養成不易，未來在人力需求方面不會呈現量的變化，而是在人員素質上不斷優化，良幣驅逐劣幣，不肖業者及從業人員將逐漸被淘汰。

相關職業介紹

徵信及授信人員主要是針對申請貸款的個人/事業單位檢查其信用紀錄，並且取得必要資訊以判斷申請人/事業單位的信用資格，運用到相關工作經驗或專業背景的職務有風險控管人員、保險人員、銀行收款及放款人員。

相關資訊來源

中華工商經濟徵信協會

<http://www.detect.org.tw/>

台北市徵信商業同業公會
<https://www.tpedetect.org.tw/>

中華全國徵信專業人員協會
<http://www.chinese007.org.tw/>

財團法人金融聯合徵信中心
<http://www.jcic.org.tw/>

台灣金融研訓院企業徵信業務訓練班
<https://www.tabf.org.tw/CourseDetail.aspx?PID=325345>

中華徵信所企業股份有限公司
<https://www.credit.com.tw/CreditOnline/>

備註

-
- ¹ 競業條款旨在維持職場倫理秩序，防範離職員工濫用企業資源牟利，或將原任職公司之商業機密告知新東家（尤其是同業競爭對手）。主要規範有三類：一、受僱者離職後，於一定期間內，不得與原雇主經營同種事業；二、雇主為保護其營業秘密，防止員工離職後為同業服務或防止同業惡性挖角為不正當之競業，而與員工約定，於離職後一定期間內禁止競業行為；三、於員工進入公司任職之初，要求員工書立切結書，約定於離職日起一定時日之內（通常是 2 年）不得從事與公司同類之廠商工作或提供資料。
- ² Career 就業情報網，產業掃描：徵信、授信人員，網址：
http://media.career.com.tw/industry/industry_main.asp?no=349p087&no2=49。
- ³ 資料來源：台灣金融研訓院，銀行授信實務概要，網址為
<https://www.tabf.org.tw/Tabf/Default.aspx>。
- ⁴ 保險業辦理放款之徵信、核貸、覆審等作業規範，網址：

<http://www.lia-roc.org.tw/index06/law/selfregu18.htm>。

- ⁵ 勞動部（民國 109），職類別薪資調查報告（資料時期：民國 108 年 7 月）。
- ⁶ 報名資格：一、大專以上畢業，從事徵信工作 2 年以上且具有實務工作經驗者；二、現職徵信人員，由各徵信公司出具證明者；三、現職金融機構，徵/授信、放款審查人員；四、上市/櫃企業之徵/授信人員。
- ⁷ 警察刑事紀錄證明（俗稱良民證）之申請可透過網路（警政署外事組 <http://www.npa.gov.tw/NPAGip/wSite/np?ctNode=11725>、臺北市政府市民服務大平臺 <https://service.gov.taipei/>）或親洽各地警察局，亦可委託他人代理遞件或郵寄申請。